

平成29年6月20日

〒153-0064  
東京都目黒区下目黒 1-8-1  
Amazon Gift Cards Japan 株式会社 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
理事長 杉浦 市郎  
(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山3丁目28番2号  
KS千種ビル6階F  
事務局長 野澤 厚美  
(TEL : 052-734-8107、FAX : 052-734-8108)

### 申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴社が使用しているAmazonギフト券細則につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂きました結果、消費者契約法に鑑み、文言の解釈が不明ないし消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、お問い合わせ及び是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成29年7月20日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本お問い合わせ兼申入れの内容、お問い合わせ及び申入れに対する貴社の御回答の有無、内容及び本お問い合わせ及び申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

## 申入れ事項

### 1 Amazonギフト券細則 第2条第6項、第6条について

#### (1) 平成29年4月24日付貴社のご回答の要旨

##### ア 第2条第6項について

以下のとおり修正する。

「ギフト券は、適用される法律によって認められる場合を除き、返金および返品できません。」

##### イ 第6条について

以下のとおり修正する（変更箇所は下線部。①～④は当団体にて付記）。

旧「**責任限定** ①アマゾンおよびその関連会社は、ギフト券について、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる表明もしません（販売可能性、特定目的への適合性への明示的または黙示的な保証を含みますがこれらに限りません）。②ギフト券が機能しない場合、お客様にとっての唯一の救済方法およびアマゾンの唯一の法的義務は、当該ギフト券の交換です。③特定の法域での法律は、黙示の保証の限定、または特定の損害に対する除外または限定を許可していません。④これらの法律がお客様に適用される場合には、上記の免責、除外または限定の一部または全部は、お客様に適用されないことがあり、お客様は追加の権利を持つことがあります。」

新「**責任限定** ①アマゾンおよびその関連会社は、ギフト券について、明示的であるか黙示的であるかにかかわらず、いかなる表明もしません（販売可能性、特定目的への適合性への明示的または黙示的な保証を含みますがこれらに限りません）。②ギフト券が機能しない場合、アマゾンは当該ギフト券を交換することのみを行い、これがお客様にとっての唯一の救済手段となります。③特定の法域での法律においては、黙示の保証に制限を付すこと、または一定の損害について免責または制限を付すことが認められません。④これらの法律がお客様に適用される場合は、上記の免責、責任の除外または限定の一部または全部は、お客様に適用さ

れないことがあります、お客様は追加の権利を持つことがあります。」

## (2) 申入れ事項

ア 第2条第6項につき、当団体の申入れ及び法令に適合する形で変更をいただき、有り難うございました。

イ 第6条について、②③④につき、日本語として分かりやすいものに変更していただき、有り難うございました。

ただし、①については、引き続き、消費者にとり、日本語として分かりにくい文章となっております。消費者契約法3条1項に基づき、消費者にとって明確かつ平易な文言となるよう改善をしてください。

## 2 Amazonギフト券細則 第3条後段について

### (1) 平成29年4月24日付貴社のご回答の要旨

Amazonギフト券の最終使用者と詐欺加害者との関連性が強く認められるような特殊な事案を除き、お客様の個人情報やプライバシーの保護の観点から、慎重に判断しなければならない。

詐欺行為にAmazonギフト券が利用されることについては極めて遺憾であり、被害に遭われた方のためにどのような対応ができるのかについて常に真摯に検討している。

Amazonギフト券を利用した詐欺被害に関する取り組みについては、必要があれば、面談等においてお話する。

### (2) 当団体の回答

貴社ギフト券が詐欺行為に利用されている現状に関する遺憾の意については、当団体としても、強く共感するところです。

貴社の詐欺被害に関する具体的な取り組み、被害救済の方法については、

本申入れに対するご回答の後、面談の機会を設けさせていただければと思っておりますので、宜しく願いいたします。

### 3 Amazonギフト券細則 第7条について

#### (1) 平成29年4月24日付貴社のご回答の要旨

##### ア 第7条①について

細則の変更について、実際の運用にあたり、民法548条の4に適用形で、必要かつ相当な範囲で細則の変更を行っている。

今後も、地球上で最もお客様を大切にする企業であるとの理念に基づき、本細則を適切に運用していく。

##### イ 第7条⑤について

以下のとおり修正する。

「お客様は、抵触法の原則に拘わらず、日本法が本細則に適用されること、およびギフト券に関連するあらゆる紛争については、法律で認められる管轄裁判所に加え、東京地方裁判所を付加的合意管轄裁判所とすることに同意します。ただし、事業者のお客様は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意していただいたものとします。」

#### (2) 申入れ事項

##### ア 第7条①について

このたび、国会において、民法の一部を改正する法律案が可決・成立しましたので、本条項につき、再度申入れをいたします。

本条項は、貴社が本細則を適宜変更することができる旨定めています。

しかしながら、本細則は、事業者たる貴社と消費者との契約の内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません(本条項が、消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約

法第10条に抵触して無効です。)

貴社は、実際の運用に当たり、民法548条の4に適う形で、必要かつ相当な範囲で細則の変更を行っている旨回答をしておられます。

しかし、そうであるならば、貴社の運用を細則に明示するとともに、下記のとおり、消費者の権利・利益の保護のため、少なくとも、改正民法548条の4を踏まえた条項としてください。

#### 記

変更後の細則の効力発生要件として、貴社が細則を変更した場合、その効力が生じる相当期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、消費者に対して周知した場合に限り、その効力を生じる旨を規定する

消費者の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的に細則を変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件の全てを満たす場合に限られる旨の内容とする

- ①全ての消費者から細則の変更について同意を得ることが困難であること
- ②細則の内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること
- ③定型約款の変更が、契約をした目的に反しないこと
- ④変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更する定めがある場合にはその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであること
- ⑤細則の変更が消費者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて適切な措置を講じること

#### イ 第7条⑤について

当団体の申入れに沿う形で変更いただき、有り難うございました。

以上